

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTO

ABSTRAK

KETERANGAN PLAGIAT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Rumusan Masalah.....	19
D. Tujuan Penelitian	19
E. Kegunaan Penelitian	20
F. Kerangka Pemikiran	21
G. Hipotesis	25
H. Penelitian Sebelumnya.....	27
BAB II	31
TINJAUAN PUSTAKA	31

A. Manajemen.....	31
1. Pengertian Manajemen.....	31
2. Tujuan Manajemen.....	33
3. Unsur-unsur Manajemen.....	33
4. Tugas-Tugas Terhadap Fungsi-Fungsi Manajemen:.....	34
5. Fungsi Manajemen.....	36
B. Manajemen Pemasaran	38
1. Pengertian Pemasaran	38
2. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pemasaran.....	41
3. Bauran Pemasaran.....	41
C. Pelayanan Jasa	44
1. Pengertian Pelayanan	44
2. Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Jasa	47
3. Jasa	47
D. Kepuasan Pelanggan	49
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	49
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan	51
3. Keluhan Pelanggan.....	52
BAB III.....	54
METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Metode Penelitian	54
B. Populasi dan sampel.....	55
1. Populasi.....	55

2. Sampel.....	57
C. Jenis Data.....	58
1. Jenis Data	58
2. Sumber Data.....	59
D. Variabel Penelitian.....	60
1. Variabel Bebas (Indevenden Variabel).....	60
2. Variabel Terikat (Devenden Variabel).....	60
3. Operasional Variabel.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
1. Pengumpulan Data	63
2. Metode Pengumpulan Data.....	64
F. Analisis Data.....	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	66
3. Analisis Deskriptif Presentase.....	66
4. Analisis Regresi Linier Berganda	67
5. Uji Hipotesis.....	68
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	71
BAB IV	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Gambaran Umum Gojek.....	73
1. Sejarah PT. Gojek	73
2. Logo PT. Gojek Indonesia	75

3. Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia	75
4. Struktur Organisasi.....	76
5. Job Description.....	76
B. Data Deskriptif Pelanggan Gojek	81
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	82
4. Pengolahan data Deskriptif	83
C. Analisis Data	108
1. Uji Validitas	108
2. Uji Reliabilitas	112
3. Analisis Regresi Linier Berganda	114
4. Uji Hipotesis.....	117
BAB V.....	128
PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	132
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa mode transportasi Online di Indonesia.....	7
Tabel 1.2 Hasil Mini Survey.....	16
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Mahasiswa Fisip Uin Sunan Gunung Djati Bandung Periode Tahun 2017-2018.....	56
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.3 Tahapan Penelitian.....	72
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	82
Tabel 4.4 pernyataan 1.....	83
Tabel 4.5 pernyataan 2.....	84
Tabel 4.6 pernyataan 3.....	84
Tabel 4.7 pernyataan 4.....	85
Tabel 4.8 pernyataan 5.....	85
Tabel 4.9 pernyataan 6.....	86
Tabel 4.10 pernyataan 7.....	87
Tabel 4.11 pernyataan 8.....	87
Tabel 4.12 pernyataan 9.....	88
Tabel 4.13 pernyataan 10.....	89
Tabel 1.14 pernyataan 11.....	89

Tabel 4.15 pernyataan 12.....	90
Tabel 4.16 pernyataan 13.....	90
Tabel 4.17 pernyataan 14.....	91
Tabel 4.18 pernyataan 15.....	91
Tabel 4.19 pernyataan 16.....	92
Tabel 4.20 pernyataan 17.....	93
Tabel 4.21 pernyataan 18.....	93
Tabel 4.22 pernyataan 19.....	94
Tabel 4.23 pernyataan 20.....	94
Tabel 4.24 pernyataan 21.....	95
Tabel 4.25 pernyataan 22.....	96
Tabel 4.26 pernyataan 23.....	96
Tabel 4.27 pernyataan 24.....	97
Tabel 4.28 pernyataan 25.....	97
Tabel 4.29 pernyataan 26.....	98
Tabel 4.30 pernyataan 27.....	98
Tabel 4.31 pernyataan 28.....	99
Tabel 4.32 pernyataan 29.....	100
Tabel 4.33 pernyataan 30.....	100
Tabel 4.34 pernyataan 31.....	101
Tabel 4.35 pernyataan 32.....	101
Tabel 4.36 pernyataan 33.....	102
Tabel 4.37 pernyataan 34.....	102

Tabel 4.38 pernyataan 35.....	103
Tabel 4.39 pernyataan 36.....	104
Tabel 4.40 pernyataan 37.....	104
Tabel 4.41 pernyataan 38.....	105
Tabel 4.42 pernyataan 39.....	106
Tabel 4.43 pernyataan 40.....	106
Tabel 4.44 pernyataan 41.....	107
Tabel 4.45 pernyataan 42.....	109
Tabel 4.46 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i>	109
Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i>	110
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Responsivness</i>	110
Tabel 4.49 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Assuranse</i>	111
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Emphaty</i>	111
Tabel 4.51 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	111
Tabel 4.52 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Tangible</i>	112
Tabel 4.53 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Reliability</i>	112
Tabel 4.54 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Responsivness</i>	113
Tabel 4.55 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Assurance</i>	113
Tabel 4.56 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Emphaty</i>	114
Tabel 4.57 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	114
Tabel 4.58 Analisis Regresi Linier Berganda.....	115
Tabel 4.59 Hasil Uji secara Parsial (Uji T).....	117
Tabel 4.60 Hasil Uji F.....	122

Tabel 4.61 UJI KORELASI.....	123
Tabel 4.62 Koefisien Determinasi (R^2).....	125



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Pelanggan Memilih Transportasi Online.....	5
Gambar 1.2 Persepsi Konsumen Terhadap Layanan Transportasi Online.....	6
Gambar 1.3 Rating Moda Transportasi Online.....	8
Gambar 1.4 Keluhan Beberapa Pelanggan Gojek.....	9
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
Gambar 2.1 Tugas Tugas Manajer Terhadap Fungsi-Fungsi Manajemen.....	34
Gambar 2.2 Karakteristik Jasa.....	48
Gambar 4.1 Logo PT. Gojek.....	75
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia.....	76
Gambar 4.3 Hasil Uji t Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	118
Gambar 4.4 Hasil Uji t Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
Gambar 4.5 Hasil Uji t Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
Gambar 4.6 Hasil Uji t Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
Gambar 4.7 Hasil Uji t Perhatian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	121